

DAFTAR PUSTAKA

- Tjahjaningsih, Endang, 2013, ***“Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan” (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang)***. Laporan tidak dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Stikubank, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2005, ***Statistik Parametrik: Teori dan Aplikasi dengan Program SPSS***, BPFE Undip, Semarang.
- Irawan, Handi, 2008. ***Membedah strategi Kepuasan pelanggan***. Cetakan pertama: PT.Gramedia: Jakarta
- Iriyanti Emik, Qomariah Nurul, dan Suharto Akhmad, 2016. ***Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember***. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol 2. No. 1 Juni 2016 hal 13.
- Kotler, Philip dan Keller, K., L.(2009). ***Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid I***. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2006. ***Dasar-Dasar Pemasaran Edisi XII***. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. ***Manajemen Pemasaran***. Dialih bahasakan Oleh Drs. Benyamin Molan, Buku Ke satu Edisi Kedua Belas PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997, ***Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol***, Jilid Kedua PT. Prehalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. ***Manajemen Pemasaran***. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009, ***Manajemen Pemasaran***, edisi Milinium, Jilid 1, PT. Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2015. ***Manajemen Pemasaran***. Jilid 1. Edisi Kesebelas. PT. Indeks, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. ***Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi***. Erlangga. Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat, Jakarta.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Qomariah Nurul. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)*. Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol.10, No.1, Maret 2012.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business Edisi IV*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabet, Bandung.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2001. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfa Beta. Jakarta.
- Sunarto, 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. UST Press, Yogyakarta.
- Suratno, Sri dan Purnama, Nursya' Bani. 2004. "*analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*". Sinergi Kajian Bisnis Dan Manajemen. Vol.7, No. 1, h. 69-87.
- Swastha, Basu. 2002. *Azas-azas Marketing*. Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Banyumedia Publishing, Yogyakarta.